

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan yang terjadi dalam dunia bisnis antar perusahaan atau organisasi saat ini sangatlah ketat, hal tersebut membuat para pelaku bisnis untuk berlomba-lomba menjadi yang terbaik dari pesaingnya. Memenangkan sebuah persaingan antar organisasi atau perusahaan merupakan salah satu tujuan yang ditetapkan oleh hampir sebagian besar organisasi atau perusahaan dibarengi dengan sebuah visi dan misi yang membantu mencapai tujuan tersebut.

Organisasi atau perusahaan yang unggul dan memiliki daya saing yang tinggi merupakan perusahaan yang mampu meningkatkan loyalitas konsumen mereka terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan. Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, keberadaan karyawan perlu dikelola dengan baik. Sebaliknya, karyawan akan kurang semangat dalam bekerja dan akhirnya mengundurkan diri dari tempat kerja (*turnover*) apabila karyawan tidak dikelola dengan baik.

Karyawan merasa tidak nyaman lagi bekerja dan kebutuhannya tidak dapat terpenuhi secara maksimal didalam sebuah organisasi atau perusahaan dan mengundurkan diri dengan harapan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik ditempat lain. Ketika sebuah organisasi atau perusahaan memiliki *turnover intention* yang sangat tinggi, hal tersebut menyebabkan keadaan atau kondisi perusahaan yang tidak stabil dan akan mempengaruhi kinerja perusahaan. *Turnover Intention* atau intensi keluar karyawan yang dialami oleh sebuah organisasi atau perusahaan akan menimbulkan pengeluaran biaya perekrutan, seleksi serta pelatihan kepada calon karyawan dan membuang banyak waktu secara berkala untuk merekrut ulang para karyawan baru di posisi tertentu untuk mengisi kekosongan akibat terjadinya intensi keluar karyawan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini, mengatakan adanya

hubungan signifikan dan negatif antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention*.

Sektor industri restoran dan waralaba makanan di Indonesia mengalami ekspansi yang cukup kuat. Kepala Badan Ekonomi Kreatif Triawan Munaf mengungkapkan bahwa sektor kuliner menjadi salah satu penyumbang terbesar untuk Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia di antara semua sektor ekonomi kreatif. Berikut adalah data sektor penyumbang pertumbuhan Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia Triwulan II 2018.

**Tabel 1.1**  
**Pertumbuhan PDB sektoral Triwulan II 2018**

NO	Sektor	%
1	Transportasi & pergudangan	8,59
2	Jasa kesehatan & Kegiatan sosial	7,07
3	Penyediaan akomodasi & makan minum	5,75
4	Jasa pendidikan	4,94
5	Pertanian; kehutanan & perikanan	4,76

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Berdasarkan data yang diperoleh mengungkapkan bahwa makan di luar telah menjadi bagian dari kegiatan sosial reguler di kalangan orang Indonesia di mana mereka bersosialisasi dan berkumpul dengan keluarga, teman, rekan kerja, dan mitra bisnis untuk membina hubungan. Ketua Asosiasi Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), sektor kuliner di Indonesia memiliki prospek cerah karena, secara budaya, orang Indonesia secara alami cenderung makan di luar. Perekonomian Indonesia sebagian besar didorong oleh meningkatnya konsumsi rumah tangga, dan satu industri yang tumbuh subur di bidang ini seperti yang lainnya adalah makanan dan minuman. Berdasarkan Global Business Guide Indonesia, pertumbuhan penjualan didorong oleh peningkatan pendapatan pribadi dan peningkatan pengeluaran untuk makanan dan minuman, terutama dari meningkatnya jumlah konsumen kelas menengah. Pada saat yang sama,

internasionalisasi masakan lokal merupakan peluang utama bagi perusahaan asing untuk menjual produk mereka ke konsumen Indonesia, yang semakin terbuka terhadap makanan dan rasa baru. Hal tersebut akan memunculkan persaingan yang cukup tinggi dibidang industri makanan dan restaurant di Indonesia khususnya di kota Surabaya Pusat. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur, pertumbuhan restoran atau rumah makan di kota Surabaya Pusat mengalami peningkatan yang signifikan setelah tahun 2014 mengalami penurunan.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah restoran/rumah makan kota Surabaya 2013-2016**

Tahun	Jumlah
2013	391
2014	383
2015	713
2016	790

Sumber : <https://jatim.bps.go.id>

Tunjungan Plaza Surabaya merupakan salah satu mall terbesar yang ada di kota Surabaya bagian pusat. Tunjungan Plaza atau biasa disingkat menjadi TP oleh masyarakat surabaya sudah berdiri sejak tahun 1986 yang kemudian disusul dengan TP 2 yang dibuka tahun 1991, TP 3 tahun 1996, TP 4 tahun 2001, TP 5 tahun 2015 dan paling terbaru TP 6 yang resmi dibuka tahun 2017. Tunjungan Plaza Surabaya mall merupakan salah satu mall favorit masyarakat kota Surabaya karena menawarkan beragam merek dan brand dari fashion ternama dan juga berbagai macam jenis restoran baik lokal maupun internasional.

Tunjungan plaza Surabaya tidak hanya sekedar menjadi pusat perbelanjaan bagi masyarakat kota Surabaya melainkan sekaligus menjadi tempat berkumpul dan menikmati momen bersama keluarga dan kerabat untuk sekedar makan siang, makan malam atau hanya sekedar ngemil di beberapa restoran atau café yang merupakan tenan di Tunjungan Plaza Surabaya. Tunjungan Plaza Surabaya

memiliki 71 restoran yang tidak termasuk restoran cepat saji dan foodcourt yang masing-masing tersebar dari TP 1 sampai dengan TP 6.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Restoran Tunjungan Plaza Surabaya**

No	Restoran	No	Restoran
1	Bengawan Solo (TP1)	37	Nona Manis (TP6)
2	Ayam penyet ria (TP2)	38	Ojju (TP5)
3	Bebek remuk pak Ndut (TP1)	39	Old Street Bak Kut The (TP4)
4	Chir-chir (TP6)	40	Old Town (TP6)
5	Chop Buntut (TP6)	41	On yasai (TP5)
6	Chung Gi Wa (TP5)	42	Ootoya (TP6)
7	Daun Lada (TP6)	43	Papa Jack (TP6)
8	Depot 3.6.9 (TP2)	44	Peco-peco Sushi (TP3)
9	Domicile (TP6)	45	Penyetan Cok (TP2)
10	Donburi Ichiya (TP6)	46	Pepper Lunch (TP3)
11	Fajar Chinese Restaurant (TP2)	47	Pizza Hut (TP1)
12	Fish & co (TP5)	48	Quail (TP4)
13	Gekko (TP1)	49	Red Bean (TP4)
14	Genki Sushi (TP4)	50	Rice Bowl (TP3)
15	Gyu Jin Teppan (TP4)	51	Selera Surabaya (TP1)
16	Gyukaku (TP4)	52	Solaria (TP1)
17	Hachi Hachi Bistro (TP4)	53	Sushi Tei (TP5)
18	Hacienda (TP6)	54	Ta Wan (TP4)
19	Hanamasa (TP4)	55	Taste Van Java (TP5)
20	Ichiban Sushi (TP3)	56	Thai Street (TP6)
21	Imperial Kitchen (TP4)	57	The Duck King (TP5)
22	Itasuki (TP6)	58	The Peoples café (TP3)
23	Itoya (TP6)	59	Toby's Estate (TP5)
24	Ka soh (TP3)	60	Tokyo Belly (TP3)
25	Kafe Betawi (TP3)	61	Tong Tji (TP2)

Lanjutan Tabel 1.3

26	Kebon Ijo (TP1)	62	Top Noodle Express (TP4)
27	Kimchi Go (TP4)	63	Top Noodle House (TP2)
28	Kimukatsu (TP4)	64	Waroeng Batok (TP1)
29	Lee Claypot (TP5)	65	Warung Ipang (TP1)
30	Liberica (TP6)	66	Wee Nam Kee (TP6)
31	Linkafe (TP2)	67	Wok Noodle (TP1)
32	Marina Seafood (TP2)	68	XO Cuisine (TP6)
33	Marugame Udon (TP3)	69	XO Suki (TP5)
34	Marutama Ramen (TP4)	70	Yamagoya Ramen (TP3)
35	Mr Fox (TP5)	71	Zenbu (TP6)
36	Nannys Pavillion (TP4)		

Sumber : [www.Tunjunganplaza.com](http://www.Tunjunganplaza.com)

Berdasarkan jumlah restoran yang merupakan tenant mall Tunjungan Plaza Surabaya yang tidak termasuk restoran cepat saji dan foodcourt sangat banyak dan akan terus bertambah restoran-restoran baru seiring dengan tingginya mobilitas masyarakat kota Surabaya. Pelaku bisnis restoran khususnya di Tunjungan plaza Surabaya sadar akan persaingan yang semakin ketat diantara pengusaha restoran lokal maupun internasional. Para pelaku bisnis restoran berusaha keras untuk memberikan suguhan makan dan minum yang baik kepada konsumen mereka melalui pelayanan yang terbaik. Restoran yang memiliki cita rasa serta pelayanan yang baik akan mendatangkan dan membuat konsumen mereka menjadi loyal atau akan datang kembali ke restoran tersebut. Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan beberapa karyawan restoran Tunjungan Plaza Surabaya pada 29 restoran yang tidak termasuk *foodcourt* dan bukan restoran cepat saji tingkat *turnover intention* sering terjadi serta proses perekrutan karyawan baru yang dilaksanakan hampir setiap 5 bulan sekali.

Membuat konsumen loyal menjadi suatu hal yang tidak mudah dilakukan oleh sejumlah pengusaha restoran ditengah tingginya persaingan diantara restoran

baik itu berasal dari dalam negeri maupun luar negeri. Karakteristik makanan dan minuman yang ditawarkan serta sumber daya manusia yang menjadi tugas utama setiap manajer restoran. Sumber daya manusia atau karyawan restoran yang terlatih serta ahli akan mempertahankan sebuah cita rasa makanan dan pelayanan yang baik kepada konsumen, maka dari itu seorang manajer sebisa mungkin harus mempertahankan karyawan mereka ditengah tingginya intensitas keluar masuk karyawan demi mencari pekerjaan yang lain yang lebih layak dibanding bekerja disebuah restoran. Berdasarkan data yang dirilis oleh National Restaurant Association tahun 2017 tingkat *Turnover Intention* karyawan restoran dari tahun 2012 hingga 2016 mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

**Tabel 1.4**  
**Tingkat *Turnover Intention* tahunan sektor Akomodasi dan Restoran (%)**

Tahun	%
2012	60,8
2013	62,5
2014	66,5
2015	72,2
2016	72,9

Sumber: [www.upserve.com](http://www.upserve.com)

Berdasarkan data terakhir yang dirilis oleh Upserve Restaurant Insider memperlihatkan bahwa tingkat *Turnover* karyawan restoran kuartal III tahun 2017 terjadi pada karyawan yang bekerja di bagian konter atau kasir, sebagai pelayan dan yang bekerja di bagian dapur. Berikut data yang diperoleh oleh peneliti.

**Tabel 1.5**  
**Tingkat *Turnover* karyawan restoran berdasarkan pekerjaannya Q3 2017**

Pekerjaan	%
Konter/kasir	36
Dapur	27
Pelayan	27

Sumber: [www.upserve.com](http://www.upserve.com)

National Restaurant Association memprediksi bahwa tren yang akan membentuk industri restoran bergantung pada *staff* restoran atau karyawan yang bekerja disebuah restoran. Pertumbuhan jumlah restoran di kota Surabaya Pusat yang cukup pesat dan masih akan terus berkembang membuat persaingan antar industri restoran akan semakin ketat untuk mempertahankan loyalitas konsumen melalui pelayanan unggul dan maksimal. Rendahnya tingkat perputaran karyawan restoran dan tingginya loyalitas karyawan didalam organisasi atau perusahaan akan mempermudah dalam menjalankan seluruh aktivitas dan kegiatan untuk menciptakan pelayanan yang unggul di dalam industri rumah makan.

Berdasarkan fenomena yang ada terkait dengan pertumbuhan bisnis restoran serta persaingan yang semakin meningkat terkait dengan perputaran karyawan atau *Turnover intention* karyawan restoran, peneliti ingin mengetahui adanya pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* Karyawan restoran Tunjungan Plaza Surabaya.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas dapat dijabarkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* Karyawan restoran Tunjungan Plaza Surabaya ?
2. Apakah Komitmen Organisasional berpengaruh negatif terhadap *Turnover Intention* Karyawan restoran Tunjungan Plaza Surabaya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Turnover Intention* Karyawan restoran Tunjungan Plaza Surabaya
2. Untuk mengetahui pengaruh Komitmen Organisasional terhadap *Turnover Intention* Karyawan restoran Tunjungan Plaza Surabaya.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian diharapkan memberi manfaat kepada beberapa pihak sebagai berikut :

##### 1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis yang diharapkan oleh penulis adalah hasil penelitian dapat dijadikan rujukan serta referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian atau penelitian mengenai Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional karyawan didalam sebuah organisasi atau perusahaan serta kajian mengenai *Turnover Intention* Karyawan yang terjadi didalam sebuah organisasi atau perusahaan.

##### 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktisi yang diharapkan oleh penulis adalah seluruh tahapan penelitian serta hasil penelitian yang diperoleh dapat memperluas wawasan dan sekaligus memperoleh pengetahuan bagi organisasi atau perusahaan untuk melaksanakan dan menerapkannya sesuai dengan teori yang ada terkait dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional karyawan serta masalah *Turnover Intention* Karyawan yang terjadi didalam sebuah organisasi atau perusahaan. Sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan organisasi dan mampu memenangkan persaingan dengan sumber daya manusia yang unggul dengan kinerja karyawan yang tinggi.

#### 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab yang bertujuan agar pembaca dapat memahami dan mengerti isi dari skripsi ini, yang terdiri dari :

##### BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

##### BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan model penelitian.



### **BAB 3:METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang desain penelitian, identifikasi, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik penyampelan, serta analisis data.

### **BAB 4:ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data dan pembahasan.

### **BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari pengujian hipotesis dan pembahasan serta saran yang diajukan oleh peneliti yang diharapkan dapat memberi manfaat bagi manajemen restoran Tunjungan Plaza Surabaya.